

Niko Hauta-aho

**Huoltoneuvojen, varaosamyyjien ja mekaanikkojen välisen kommunikaation parantaminen korjaamoprosessissa**

Opinnäytetyö

Syksy 2013

Tekniikan yksikkö

Kone- ja tuotantotekniikka

Auto- ja työkonetekniikka



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Tekniikan yksikkö

Koulutusohjelma: Kone- ja tuotantotekniikka

Suuntautumisvaihtoehto: Auto- työkonetekniikka

Tekijä: Niko Hauta-aho

Työn nimi: Huoltoneuvojen, varaosamyyjien ja mekaanikkojen välisen kommunikation parantaminen korjaamoprosessissa

Ohjaaja: Jukka Aarnio

Vuosi: 2013

Sivumäärä: 32

Liitteiden lukumäärä: 0

---

Tämä opinnäytetyö käsittelee kommunikaatio-ongelmia Rinta-Joupin Autoliikkeen Vaasan toimipisteessä. Tässä työssä keskitytään korjaamoprosessin aikaisen tiedonkulun ongelmakohtien kartoittamiseen ja tiedonkulun parantamiseen. Ongelmat selvitettiin haastattelemalla työnjohtajia, varaosamyyjiä ja mekaanikkoja. Saatua tuloksia analysoitiin ja niiden perusteella laadittiin korjauskehotukset tiedonkulun parantamiseksi.

Teoriaosiossa on käyty läpi yleisesti eri tiedonvälitysmenetelmiä ja –kanavia, jonka jälkeen syvennyttään itse korjaamoprosessin aikaiseen tiedonkulkuun. Seuraavassa osiossa selvitetään korjaamoprosessi ja kartoitetaan nykytila, selvitetään informaation kulku ja kartoitetaan ongelmat haastattelujen avulla. Lopuksi esitetään korjausehdotukset jokaiselle ammattiryhmälle kommunikation parantamiseksi.

Avainsanat: autokorjaamot, kommunikaatio

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Technology

Degree programme: Mechanical and Production Engineering

Specialisation: Automotive and Work Machine Engineering

Author: Niko Hauta-aho

Title of thesis: Improving the communication between the service advisor, spare part salesman and mechanic in the repairing process

Supervisor: Jukka Aarnio

Year: 2013

Number of pages: 32

Number of appendices: 0

---

This thesis deals with the communication problems at the Vaasa office of Rinta-Joupin Autoliike. This thesis focuses on finding the problem areas in the information transfer during the maintenance process and also improving the information transfer. The problem areas were examined by interviewing the supervisors, spare part salesmen and mechanics. The results which these interviews gave were analysed and then the repair prompts for improving the information transfer were made based on them.

In the theory section the different communication methods and channels are gone through. The information transferred during the maintenance process is discussed more profoundly after the communication methods were studied. In the next part the maintenance process and present state are cleared up. Then the information path is cleared and the problems that came up by interviewing are surveyed. Finally the improvement suggestions are presented to every occupational group to develop the communication.

Keywords: workshop, communication

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ .....	4
KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO .....	6
1 JOHDANTO .....	7
1.1 Työn tausta .....	7
1.2 Työn tavoite .....	7
1.3 Työn rakenne .....	7
1.4 Yritysesittely .....	8
2 SISÄINEN VIESTINTÄ JA TIEDOTUS .....	10
2.1 Välittömät keinot ja kanavat .....	11
2.1.1 Esimiesviestintä .....	12
2.1.2 Kehityskeskustelut .....	12
2.1.3 Palaverit ja kokoukset .....	13
2.1.4 Sähköpostiviestintä .....	14
2.1.5 Puskaradio .....	14
2.2 Välilliset keinot ja kanavat .....	15
2.2.1 Sisäiset tiedotteet.....	15
2.2.2 Ilmoitustaulut.....	15
3 KOMMUNIKAATIO-ONGELMIEN KARTOITTAMINEN .....	17
3.1 Korjaamon prosessin kuvaus .....	17
3.2 Nykytilan kartoitus .....	22
3.3 Informaation kulku ja välitysmenetelmät .....	22
3.4 Työnjohtajien haastattelu .....	25
3.5 Varaosamyyjien haastattelu .....	26
3.6 Mekaanikkojen haastattelu.....	27
4 TULOKSET .....	28
4.1 Kehitysehdotukset työnjohdolle.....	28
4.2 Kehitysehdotukset varaosamyyjille .....	29
4.3 Kehitysehdotukset mekaanikoille .....	29

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	31
LÄHTEET .....	32

**KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO**

Kuvio 1. Yleiskuva korjaamosta .....	9
Kuvio 2. Korjaamon prosessikaavio .....	19
Kuvio 3. Kopio työmääräyksestä .....	20
Kuvio 4. Kopio työmääräyksestä .....	21
Kuvio 5. Informaation kulku korjaamoprosessissa kaaviona esitettynä .....	24
 Taulukko 1. Informaation kulku korjaamoprosessissa matriisina esitettynä .....	25

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn tausta

Jokaisessa yrityksessä on ongelmia kommunikaatioon ja tiedotukseen liittyvissä prosesseissa. Monissa yrityksissä käytetään väärin viestintäkanavia tai ne ovat jollain lailla puutteellisia. Niitä ei ehkä osata käyttää tehokkaasti ja oikein, eikä niitä välttämättä ole tarpeeksi. Elleivät viestinnän eri keinot ja kanavat ole tiedossa, moni viesti jää välittämättä eikä tietoisuus leviä yrityksen sisällä halutunlaisesti. Tässä opinnäytetyössä keskitytään Rinta-Joupin Autoliikkeen Vaasan toimipisteen mekaanikkojen, huoltoneuvojen ja varaosamyyjien välisen korjaamoprosessin aikaisen tiedonkulun parantamiseen.

## 1.2 Työn tavoite

Tämän opinnäytetyön päätavoitteena on parantaa tiedonkulkua korjaamoprosessin aikana ja myös lisätä ihmisten tietoutta viestinnän ja kommunikaation mahdollisista ongelmista. Tärkeää olisi myös, että mahdollisten ongelmien sattuessa ne eivät johtuisi tiedottamisesta tai viestintään liittyvistä seikoista. Rinta-Joupissa on käytössä kaikki teoriaosassa mainitut viestintäkanavat. Joitakin näistä kanavista käytetään enemmän ja joitakin vähemmän. Yrityksen työntekijöiden tulisi saada tietää yritystä koskevista muutoksista tai muista asioista sisäisen tiedotuksen kautta, ei ulkopuolisesta lähteestä. Kun opitaan käyttämään oikeita kanavia, viesti saavuttaa vastaanottajan nopeasti ja viesti ymmärretään eikä synny väärinymmärryksiä tai turhia huhupuheita.

## 1.3 Työn rakenne

Aluksi teoriaosuudessa käsitellään sisäistä viestintää ja tiedotusta. Sen jälkeen syvennytään välittömiin keinoihin ja välineisiin, joita ovat muun muassa esimiesviestintä, palaverit ja kokoukset, kehityskeskustelut, sähköpostiviestintä sekä hie-  
man epävirallisempina viestintäkanavana, mutta kuitenkin yleisesti käytössä ole-

vana toimii puskaradio. Välittömien keinojen jälkeen perehdytään välillisiin keinoihin ja kanaviin, joista käytössä Rinta-Joupin tapauksessa ovat sisäiset tiedotteet ja ilmoitustaulu.

Teoriaosuuden jälkeen keskitytään itse korjaamoprosessin aikaiseen tiedonkulkuun. Kartoitetaan tiedonkulun ja työntekijöiden välisen kommunikaation ongelmia haastatteleamalla mahdollisimman monta työntekijää jokaisesta ammattiryhmästä. Haastattelut toteutetaan avoimina parihaastatteluina eli kustakin ammattiryhmästä haastatteluun pyydetään kaksi haastateltavaa kerralla. Tällä pyritään avoimeen keskusteluun ongelmakohdista ja kehitysehdotuksista. Haastateltavat ammattiryhmät ovat työnjohtajat, varaosamyyjät sekä mekaanikot. Saatuja vastauksia analysoidaan ja niiden pohjalta tehdään kehityssuunnitelmia ja parantamisehdotuksia korjaamoprosessin aikaisen tiedonkulun parantamiseksi.

#### **1.4 Yritysesittely**

Veljekset Rauno ja Reijo Rinta-Jouppi jatkoivat isänsä Toivon perustamaa autokauppaa, jonka he vuonna 1964 muuttivat avoimeksi yhtiöksi nimeltään Rinta-Joupin Autoliike. Samana vuotena Rauno ja Reijo ostavat Vaasan Meijerinkadulta entisen metallialayrityksen kiinteistön autoliikettä varten, jonka ensimmäisenä vuotena autoja myytiin lähes 400 kappaletta. (Lilius 2011, 34–36.)

Vuonna 1970 Tervajoelle valmistui ensimmäinen autohalli ja kaksi vuotta myöhemmin Rinta-Joupin Autoliike saa Toyotan edustuksen (Lilius 2011, 46.)

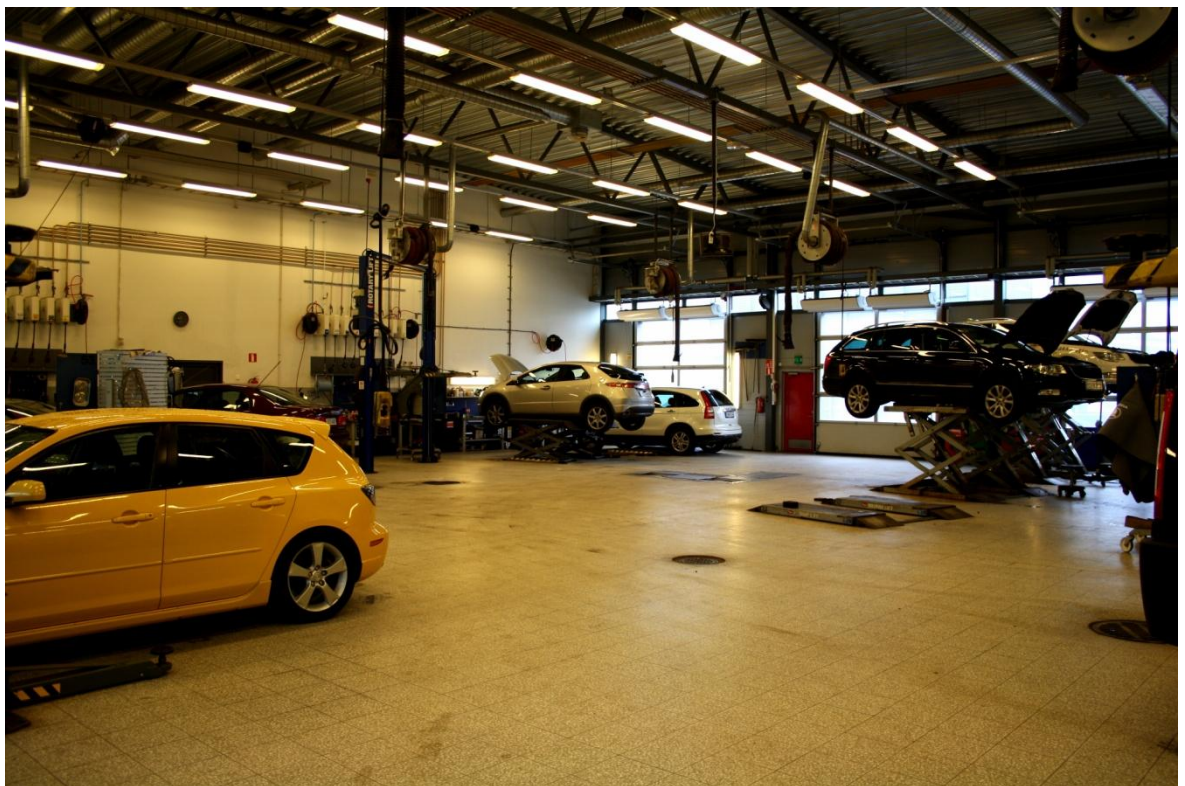
Sukupolvenvaihdoksen Rauno aloitti ensin. Raunon vanhempi poika Jarmo muutti 1980-luvun lopulla Seinäjoelle ja perusti sinne Auto-Joupin autoliikkeen, jonka Rauno oli perustanut vuonna 1978. Vuonna 1991 Jarmo perusti Seinäjoelle oman yhtiön, J.Rinta-Jouppi Oy:n, joka jatkoi entistä Auto-Joupin liiketoimintaa. Tammi-kuussa 1992 Rauno osti veljensä Reijon puolikkaan Rinta-Joupin Autoliikkeestä. Lopullinen sukupolvenvaihdos tapahtui vuonna 1997, kun Raunon poika Ari Rinta-Jouppi osti loput Rinta-Joupin Autoliikkeen osakkeet. Liikevaihto tällöin oli noin 41



miljoonaa euroa ja vastaavasti Jarmon omistamalla J. Rinta-Joupilla liikevaihto oli 36 miljoonaa euroa. (Lilius 2011, 71–72.)

Vuonna 2010 Rinta-Joupin Autoliikkeen liikevaihto oli 189 miljoonaa euroa ja työntekijöitä 200 henkeä. Rinta-Joupin Autoliike on laajentunut maanlaajuiseksi auto-kaupaksi, sillä eri toimipisteitä sillä on 14 eri paikkakunnalla.

Vaasan toimipisteessä on Toyota-, Skoda-, Honda-, Renault- ja Dacia-merkkisten henkilöautojen myyntiedustukset sekä huolto- ja korjaustoiminta. Vaasan toimipiste työllistää kaikkiaan 39 henkilöä. Heistä viisi on työnjohtajia, neljä varaosamyyjää, 15 mekaanikkoja ja 15 muuta henkilökuntaa, johon kuuluvat mm. automyyjät. Töiden vastaanotto on jaettu merkkien kesken niin, että Toyota-vastaanotto on erillään muiden merkkien vastaanotosta. Toyota-puolen työnjohdossa työskentelee kolme työnjohtajaa ja kaksi varaosamyyjää, kun taas Skoda, Honda, Renault ja Dacia merkkien puolella työnjohtajia on kaksi, kuten myös varaosamyyjiä. Nosturipaikkoja tällä hetkellä korjaamossa on 16. Kuviossa 1 voi nähdä osan korjaamosta ja sen nosturipaikoista.



Kuvio 1. Yleiskuva korjaamosta.

## 2 SISÄINEN VIESTINTÄ JA TIEDOTUS

Sisäinen viestintä on tärkein osaamisalue ja tavoitteellinen toiminto työyhteisössä. Työyhteisössä sisäinen viestintä on pääosin henkilöstöviestintää ja se on tunnettuuden ja tietoisuuden lisäämistä henkilöstön keskuudessa. Sisäisen viestinnän merkitys on jatkuvasti kasvanut. Sekä yhteystoiminta, jolla yhteisö pitää yhteyttä henkilöstöön, että tiedotus, jolla eri sanomia välitetään firman sisälle, kuuluvat yhteisön sisäiseen viestintään. (Siukosaari 2002, 65.) Viestintäsuhteet, sanomien sisällöt, käytännön järjestelyt ja resurssit ovat rakenteita, jotka viestintä muodostaa. Teknillisten viestimien käyttö, työntekijöiden panos ja tavoitteellisuus ovat asioita, jotka ovat ominaista yrityksen viestinnälle. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 9.)

Yhteisön sisäisen tiedotuksen kautta henkilöstö voidaan pitää ajan tasalla yhteisöön liittyvistä uutisista, kehityksestä, tuloksista, toiminnasta ja muista ajankohtaisista asioista. Tulevaisuuden suunnitelmista ja mahdollisista muutoksista tai ongelmista on myös tiedotettava. Sisäinen tiedotus keskittyy enemmän nykyhetkeen ja muutoksiin lähitulevaisuudessa sekä henkilöstölle tärkeisiin asioihin. (Siukosaari 2002, 79.) Monet tutkimukset osoittavat tyytyväisyyden ja tyytyväisyyden työyhteisön viestintään olevan sidoksissa toisiinsa. Työntekijän ollessa tyytyväinen tekemäänsä työhönsä hän on usein silloin tyytyväinen myös viestintään. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 106.)

Siukosaaren (2002, 79–80) mukaan viestinnän välittämä tieto saa ihmiset

- ymmärtämään työyhteisössä olon syyt ja paremmin hyväksymään ne työyhteisössä
- selvästi asetettujen tavoitteiden ja työn mielekkyyden avulla tekemään työtä työyhteisön ja toisten ihmisten hyväksi
- annetun motivaation avulla työskentelemään enemmän ja paremmin
- muuttamaan mielipiteitään ja mielikuviaan, mikä muuttaa heidän käyttäytymistään ja vaikuttaa puheisiinsa.

Tiedottaminen pyrkii vaikuttamaan mahdollisimman oikein ajoitetuilla ja odotuksia vastaavilla tiedoilla. Olisi tärkeää välittää sellaisia sanomia vastaanottajalle, joita

hän odottaa ja joista hän on kiinnostunut. Vastaanottajan tunteminen on eräs onnistuneen tiedottamisen ehto. Silloin tiedon sisällön suunnittelu voidaan muokata vastaanottajan mukaan. Kun vastaanottajat tunnetaan, voidaan varmistaa sanomien ymmärrettävyys käyttämällä samantyylistä kieltä kuin tiedon vastaanottajat. Enintään 14–15 sanan virkkeet ovat hyvän ymmärrettävyyden ja luettavuuden lähtökohdat. Uusi tieto on saatava liikkeelle, koska tieto jota yksittäinen henkilö pitää itsellään, ei auta ketään yhteisessä tuloksenteossa. Tiedon siirtämiseen tarvitaan lähettäjän ja välittäjän voimaa. (Siukosaari 2002, 80.)

Helposta välitystekniikasta aiheutuu liian tiedon liikkuminen. Sisäisen tiedottamisen haasteita ovat liian sanoman karsiminen ja tiedon kohdistaminen oikeille henkilöille. Sanomien arvo saadaan kasvamaan ja huomio kiinnittymään oikeisiin ja tärkeisiin sanomiin. Tavoitteena tiedotuksessa tulisi saada oikea tieto oikeille vastaanottajille. Vastuu tiedon kohdistamisella on tiedontuottajilla, tiedottajilla ja tiedonvälittäjillä. Kun vastaanottajat tunnetaan, pystytään valitsemaan käytetyt kanavat. (Siukosaari 2002, 81–83.) Vanha käsitys keskeneräisten tietojen panttaamisesta on unohdettava nykyaikaisessa viestinnässä. Työntekijät rauhoittuvat tiedostaessaan, miten esimerkiksi muutosprosessi etenee. Heille on myös syytä tiedottaa tarpeen vaatiessa, että mitään uutta kerrottavaa ei ole. Tiedottamisen suurin kömmähdys sattuu, jos henkilöstö saa heitä koskevan tiedon sisäisten tiedotuskanavien sijasta joukkoviestimien kautta. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 108.)

## **2.1 Välittömät keinot ja kanavat**

Käytettävistä kanavista ja keinoista on valittava työyhteisön tarpeita vastaavat. Sähköisten kanavien käyttö on jatkuvasti yleistynyt. Sisäisen tiedotuksen keinot jakautuvat välittömiin ja välillisiin. Välittömillä keinoilla ja kanavilla vuorovaikutus on välitöntä. Välittömiä keinoja käytettäessä ihmiset keskustelevat, kysyvät ja saavat vastauksia saman tien. Välittömänä viestintäkeinona suullinen viestintä on varsin tehokas ja siihen kuuluvat puhuminen ja kuunteleminen. Kun viestin lähettäjä kertoo asiasta viestin vastaanottajalle, syntyy keskustelu, jonka palautteesta lähettäjä pystyy toteamaan, saiko vastaanottaja sanoman ja ymmärsikö hän sen. Ellei

sanoma tule ymmärretyksi, asiaa voidaan selittää lisää tai sitä voidaan täydentää. Vastaanottajan ilmeistä voi päätellä, menikö sanoma perille, vaikka keskustelua ei syntyisikään. Ulkoisten häiriöiden kitkeminen työviestinnässä kannattaa kitkeä pois. Taustamelu tai samanaikaisesti suoritettava työtehtävä estää tarkkaavaisen kuuntelemisen. Välittömän palautteen ansiosta tämä viestintämuoto on arvokas. (Siukosaari 2002, 91–92.)

### **2.1.1 Esimiesviestintä**

Omaa läheisintä esimestä käytetään niin sanottuna yleislähteenä. Hänen puoleensa käännetään, jos halutaan omaa yksikköä koskevia tietoja. (Åberg 2000, 180.) Esimiehen on sovellettava ja suunnattava eri kohderyhmille ja henkilöille tarkoitettua tietoa. Yhteisön johdolta ja omasta yksiköstä tulevaa tietoa on osattava karsia ja kohderyhmästä riippuen painottaa eri osia siitä. Viestinnässään esimies tarvitsee jämäkkyyttä ja empatiaa. Puhuessaan johtajien kanssa esimies ajaa alaistensa asiaa, mutta puhuu johtajiin vaikuttavaa kieltä. Alaistensa joukossa taas esimiehen on usein oltava johdon asialla ja puhuttava alaistensa kieltä. Esimiehen ja alaisen välistä sanomien vaihtoa pidetään yhteisön sisäisen viestinnän peruskanavana. Aiemmin esimies valittiin parhaiten työnsä hoitaneiden ja pisimpään työyhteisössä olleiden työntekijöiden joukosta. Nykyään esimieheksi haluavan esimestaidot ja viestintätaidot vaikuttavat valintaan. Esimiesviestinnän tavoitteena on oman yksikön tietoisuuden lisääminen ja hyvän ilmapiirin saavuttaminen. Esimiehen vastuulla on tiedon hankkiminen ja vastaanottaminen. Hänen tulee tietää mitä tiedoilla tehdään, kenelle ne on suunnattava ja mitä kanavia ja keinoja käyttäen ne tulisi välittää eteenpäin. Esimiehen on hankittava palautetta viestintätyöstään, ellei hän sitä muuten saa. (Siukosaari 2002, 92–93.)

### **2.1.2 Kehityskeskustelut**

Kehityskeskustelujen tavoite on lisätä vuorovaikutusta, tiedonvälitystä ja sen ymmärrystä, tietoisuutta, arvostusta ja työtyytyväisyyttä työyhteisön sisällä. Keskustelut parantavat myös työtuloksia. Kehityskeskusteluiden tarkoitus on pyrkiä kehit-

tämään esimiehen ja alaisen välistä yhteistyötä keskustelemalla ja kuuntelemalla ja niissä myös tarkistetaan alaisen toimenkuva ja tarvittaessa työsopimus. Niissä puhutaan myös tulevaisuuden suunnitelmista sekä kartoitetaan molempien henkilökohtaiset tavoitteet ja mahdolliset kehittämistarpeet. Kehityskeskusteluissa molempien osapuolien suorituksia ja onnistumisia työssään arvioidaan. Esimiehen painotus on hänen esimiestyössään. Kehityskeskusteluja olisi hyvä pitää vähintään kerran vuodessa ja kokoontumistilan olisi oltava neutraali molemmille osapuolille eli kummankaan työhuone ei ole soveltuva. Kehityskeskusteluissa esille nousevia aiheita voivat olla esimerkiksi työn tavoitteet, tulokset ja siinä onnistumiset, molempien asioista, muttei kuitenkaan henkilökohtaisuuksista puhuminen, ja myös kiitoksien tai rakentavan palautteen antaminen molemmin puolin. (Siukosaari 2002, 93–95.)

### **2.1.3 Palaverit ja kokoukset**

Säännöllisesti pidettävät työyksikön palaverit toimivat hyvänä tiedotuksen välineenä, koska niissä käsitellään monia eri aiheita. Niissä ei kuitenkaan tulisi tiedottaa koko työyhteisöä koskevia asioita, elleivät kaikki yhteisön työntekijät ole palaverissa paikalla. Työyksikön palaveri on hyvä aloittaa kertomalla ylemmässä portaassa sovituista asioista. Näiden päätösten pohjalta esimiehen on hyvä kertoa niiden vaikutus omaan työyksikköön. Työyksikön kesken pidetyn palaverin asiat esimies puolestaan raportoi ylemmälle portaalle. Tiedon kulku ylemmältä portaalta aina lattiatasoon tuottaa vaikeuksia, koska tieto saattaa hajota tai muuttua matkalla. Tällöin kaksi työkaveria voi saada aivan eri käsityksen samasta asiasta. Tärkeä osa palaveria ja kokouksia on jälkitiedottaminen. Se on huolehdittava sellaisille jäsenille, jotka eivät päässeet osallistumaan palaveriin tai kokoukseen. Yleensä itse kokouksen vetäjä on parhaiten soveltuva jälkitiedottaja. Kokoukset ja palaverit, jotka ovat ennalta suunniteltuja ja johdettuja ovat osa nykyaikaista tavoitejohtamisjärjestelmää ja sitä kautta osoittautuneet hyviksi viestintätapahtumiksi. (Siukosaari 2002, 98–99.)

#### 2.1.4 Sähköpostiviestintä

Sähköposti on tehokas informointikanava, kunhan se on kaikilla työyhteisön jäsenellä käytettävissä. Monissa työyhteisöissä sähköpostia käytetään liikaa ja väärin. Jakelulistojen käyttöön sisältyy sekä hyviä että huonoja puolia. Niiden avulla viestejä lähetetään sellaisille henkilöille, joita kyseinen asia ei koske. Tällaisia viestejä saattaa päivän aikana tulla useita, mikä johtaa tiedon ylitarjontaan. Silloin viestien joukosta on vaikea hahmottaa, mikä koskettaa vastaanottajaa ja mikä ei. Toisaalta jakelulistojen oikein käyttämisellä viesti saadaan kohdistettua juuri halutulle vastaanottajaryhmälle. Sähköpostiviestin otsikko tulee olla konkreettinen ja informatiivinen ja siitä tulee selvitä, mitä viesti koskee. Itse viestin tekstissä kannattaa välttää turhia yksityiskohtia ja siinä voidaan mennä suoraan asiaan. Yleisesti lähetettävissä sähköpostiviesteissä kannattaa käyttää yleiskieltä. Kahdenkeskisissä viesteissä kieliasu voi olla vapaampaa. Mahdollisia uusia saapuneita viestejä on hyvä käydä usein ja säännöllisesti tarkistamassa. Lähetettyyn sähköpostiviestiin olisi mielekästä saada vastaus mahdollisimman pian sen vastaanottamisen jälkeen. (Juholin 1999, 155–157.) Sähköpostin käytölle on ominaista, että vastaanottaja voi poistaa vastaanotetun viestin nopeasti ja helposti, ellei hän halua tallentaa sitä. Tämän ansiosta sähköpostiviestintää kutsutaan niin sanotuksi kertakäyttökirjoitukseksi. Viestin tulostuksen mahdollisuuden ansiosta sähköinen viestintä voidaan luokitella myös painetuksi viestinnäksi. Eri viestintämuotojen raja on siis jokseenkin häilyvä. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 20–21.)

#### 2.1.5 Puskaradio

Ikävien muutosten tiedottamisessa on monella yrityksellä parantamisen varaa. Näissä tilanteissa henkilöstöllä on usein epäily, että jotain tulee tapahtumaan, mutta ei tiedetä mitä. Tällainen tilanne johtaa puskaradion syntyyn. Kun tarkkaa tietoa tai avointa viestintää ei ole, tieto korvataan huhuilla, jotka saattavat olla liioiteltuja ja vääristyneitä. Tiedonvälittäjänä puskaradio on nopea ja usein sen välittämät tiedot ovat oikeitakin. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 105.) Puskaradiota ei luokitella varsinaiseksi viestintäkanavaksi, vaikka sellainen jokaisessa työyhteisössä onkin. Puskaradio toimii parhaiten yrityksissä, joiden sisäinen

tiedotus on vajanaista ja joissa luotettavuus tietoon on menetetty. (Siukosaari 2002, 100.)

## **2.2 Välilliset keinot ja kanavat**

Välillisillä keinoilla ei saavuteta välitöntä vuorovaikutusta, kuten välittömillä keinoilla saadaan. Tästä huolimatta tiedotuksen välilliset keinot ja kanavat ovat varsin tärkeitä. Kuten nimikin sanoo, sanoman välitykseen käytetään jotain välittävää materiaalia, kuten paperia. (Siukosaari 2002, 104.)

### **2.2.1 Sisäiset tiedotteet**

Tiedote voi sisältää joko uutisen tai tiedotteen. Uutinen voi olla esimerkiksi tieto uudesta nimityksestä. Tiedote puolestaan saattaa koskea uutta toimintaohjetta. Tiedote tehdään silloin, kun tiedon halutaan menevän henkilöstölle samanlaisena ja määrättyyn aikaan. Tiedotteen ulkoasu tulisi olla suunniteltu sen mukaan, minne se on tarkoitus asettaa. Tiedote voi olla kirjemäinen, jos se on menossa monistettuna suoraan tiedonsaajalle. Jos se on menossa ilmoitustaululle, siinä tulee olla suuri ja näkyvä otsikko, kuvia ja vähän tekstiä. Tiedotteen mennessä sisäiseen verkkoon sen olisi hyvä olla lyhyt ja ytimekäs. Tiedotteen ulkoasun suunnittelussa on otettava huomioon haluttu kohderyhmä. Tästä syystä ulkoasun ja sisällön miettimiseen kannattaa käyttää aikaa, koska sen pitää olla houkutteleva, helppolukuisen ja ymmärrettävä, jotta siihen tartutaan ja se ymmärretään uutta tietoa antavaksi. (Siukosaari 2002, 104–106.)

### **2.2.2 Ilmoitustaulut**

Ilmoitustaulua voidaan pitää yhtenä vanhimmista tiedotusvälineistä. Sijainti ja sisältö ovat ilmoitustaulun etuja sisäisessä viestinnässä, koska kaikki tietävät, missä se sijaitsee ja mitä tietoa on tarjolla. Ilmoitustaulujen lukumäärä tulisi suhteuttaa

henkilöstön määrään ja niiden tulisi sijaita sellaisilla paikoilla, että niiden ohi kuljetaan jatkuvasti. Ilmoitustauluun tulisi olla rajatut alueet eri ilmoittajille; esimerkiksi yleisille asioille, työterveydelle ja koulutuksille olisi kullekin omat alueensa. Uusimman tiedotteen havaittavuuteen voidaan panostaa eri tavoin. Se voidaan ympyröidä huomiota herättävällä värillä, se voidaan kehystää tai se voidaan asettaa uusille tiedotteille erikseen taululle varattuun tilaan, josta jokainen työyhteisön jäsen huomaa sen helposti. Kuten sisäisissä tiedotteissakin, ilmoituksen ulkoasuun kannattaa panostaa. Tekstin tulisi olla suurikokoista. Ilmoituksessa on hyvä käyttää kuvia ja värejä, jotta se tulee huomatuksi helpommin. Ilmoitustaulu vaatii toimia sen hoitajan, joka on innostunut tehtävästään ja joka on perillä sekä itse yrityksestä että viestinnästä. Ilmoitustauluun menevät tiedotteet ja ilmoitukset menevät hoitajan kautta. Hoitaja huolehtii taulun järjestyksestä ja poistaa tarpeen tullen vanhentuneet ilmoitukset uusien tieltä. Ilmoitustaulua luetaan ja huomioidaan enemmän, jos se on ajan tasalla ja ulkoisesti siisti. (Siukosaari 2002, 106–107.)



### 3 KOMMUNIKAATIO-ONGELMIEN KARTOITTAMINEN

#### 3.1 Korjaamon prosessin kuvaus

Korjausprosessi lähtee liikkeelle, kun asiakas varaa ajan työnjohdolta joko auton huoltoon tai korjaukseen. Työnjohto perustaa työmääräyksen tietokoneelle Automaster-järjestelmään, johon tulee asiakkaan yhteystiedot ja auton merkki- ja mallikohtaiset tiedot. Tässä vaiheessa asiakkaalta on kysyttävä mahdollisimman tarkka viankuvaus ja halutut korjaukset, joita hän mahdollisesti haluaa autolle tehtävän. Jos autosta esimerkiksi kuuluu ylimääräisiä ääniä, työnjohtajan on saatava selville, minkälaisessa tilanteessa ääni kuuluu, minkälainen ääni on kyseessä ja mistäpäin autoa ääni kuuluu. Tarvittaessa työnjohtaja lähtee asiakkaan kanssa koeajolle, jotta tiedetään, mistä äänestä on kysymys. Saadut tiedot ja viankuvaus tulee kirjoittaa työmääräykseen, joka tallennetaan tietokoneelle.

Työnjohto määrää mahdollisesti tilattavista osista. Työnjohtaja kirjoittaa tietokoneella olevaan työmääräykseen, mitä osia on tilattava ja mille päivälle autolle on varattu aika. Varaosamyyjä suorittaa eräajon eli käytännössä tulostaa kaikki halutun päivän työmääräykset ja käy ne läpi. Työmääräyksiin joihin on tilattava osia, varaosamyyjä selvittää varaosanumerot ja tilaa osat, joiden toimitusaika on yhdestä kahteen päivään tilaustyyppistä riippuen. Vain poikkeustapauksissa työnjohto voi antaa työmääräyksen paperimuodossa varaosamyyjälle. Näin voi tehdä esimerkiksi silloin, kun huoltoaika on muuttunut aikaisemmaksi, tilattaviin varaosiin on tullut muutosta tai osa on muuten erikoinen tai harvinainen.

Huoltopäivänä asiakas tulee luovuttamaan autonsa. Työnjohto etsii Automasterista oikealla rekisterinumerolla tai asiakkaan nimellä huollettavan auton työmääräyksen, jonka työnjohtaja tulostaa. Tässä vaiheessa työnjohto käy asiakkaan kanssa läpi tilatut työt ja asiakkaan yhteystiedot ja pyytää luvan mahdollisille lisätoille. Asiakas allekirjoittaa työmääräyksen, jonka työnjohtaja asettaa asentajakohtaiseen lokeroon, josta asentaja sen noutaa. Kuviot 3 ja 4 on työmääräyksen kopioita. Kuviossa 3 ensimmäinen ja toinen työ ovat takaisinkutsukampanjoita. Kolmas työ on vuosihuolto ja siinä näkyy myös huoltopaketti, johon kuuluu tässä tapauksessa moottoriöljy-, suodatin, lasinpesuneste ja öljypropuntiiviste. Keskellä työ-

määräystä olevat kynämerkinnät ovat mekaanikon tekemiä. Tässä tapauksessa merkinnät koostuvat käytetyistä varaosien numeroista. Kuviossa 4 työrivinä on vikakoodien lukeminen. Suluissa työrivin perässä on tarkennettu, että hehkuvalo ja moottorin vikavalot palavat. Työrivin alle mekaniikko on kirjoittanut kynällä ajoneuvotestauslaitteella saamansa vikakoodin.

Asentaja suorittaa korjauksen työmääräykseen kirjattujen töiden perusteella. Jos asentaja huomaa autossa jotain tavallisesta poikkeavaa tai vaihtaa autoon osia, joita ei työmääräyksen varaosalistaan ole merkitty, hänen tulee kirjoittaa kynällä asiasta työmääräykseen. Lisäksi jos autoon joudutaan tekemään isompi korjaus, asiakkaalta on pyydettävä siihen lupa. Korjauksen tehtyään asentaja käy autolla koeajolla ja sen jälkeen ajaa sen huollettujen autojen pysäköintipaikkaan. Auton avaimet laitetaan työmääräyksen mukaan ja työmääräys avaimineen toimitetaan työnjohtolle. Työnjohtaja leimaa ja täyttää huoltokirjan, kirjoittaa asentajan merkinnät puhtaaksi tietokoneelle ja tämän jälkeen tulostaa uudelleen puhtaan työmääräyksen. Asiakkaan tullessa noutamaan autoaan työnjohtaja käy läpi tehdyt työt, käytetyt varaosat ja mahdolliset lisähuomautukset, joita asentaja on havainnut. Työn läpikäynnin ja selvityksien jälkeen asiakasta voidaan laskuttaa. Korjaamon prosessikuvaus on kuvattu yksinkertaistettuna kaaviomuodossa kuviossa 2.



Kuvio 2. Korjaamon prosessikaavio.

8.11.148

Rinta-Joupin Autoliike Oy Vaasa Toyota

TYÖMÄÄRÄIN 1037280

6.9.2013

Sivu: 1

Tulostusvaluutta EUR

HÄGGQVIST

FI SUOMI

Puh: X

S-posti:

Merkki:

Malli:

Valmistus:

Moottori/rp-numero:

Kaupintanumero:

Viite:

TOYOTA

Avenis 2B WG 1.8 4A/T 1 Sol Tech.

1ZZU930634

0115553

Asiakasnumero: 543216

Työn vastaanottaja: Axel Tuutti

Huoltopäivä: 9.9.2013

Ajanvarauksen alku: 09.09.2013 8:00

Ajanvarauksen loppu: 09.09.2013 10:00

Työn valm.pv:

Rekisterinumero: LTY-194

Ajokilometrit: 118528

Ensirek.pvm: 3.1.2008

Esikeräys suoritettu: ( )

Kdi	Toim/OT	Tuote/työnim.	Hylly	Kpl.	O-aika	Summa
Tekninen kampanja: 2510L RECALL - Avenis, Corolla & Prius ohjauksen väliakseli						
Tekninen kampanja: 2505J Recall - Irrotettava vetokoukun kuula						
2510LB1	1			1,00	1,00	98,00
		OHJ VÄLIAKSELIN PULTINREIÄN TARKASTUS + OHJ VÄLIAKSELIN VAIH		1,00	0,10	9,80
2505JC	1			1,00	0,10	9,80
		VETOKOUKUN TARKASTUS KAMPANJA				
04001-41212	40	EXTENSION TOYOTA		1,00		17,90
=====						
vuosihuolto, väliakseli.						
Paketti HAU015AS2BW5-18P-4A200604 =====						
VUOSIHUOLTO						
HAU015	1			1,00	0,90	88,20
		AVENSIS 15,75,105TKM				
PESUNESTE	03	MOBIL SCREENWASH -30°C	ÖH	0,00		0,00
MOLJY	03	MOBIL 1 0W-40 VAASA	ÖH	4,20		69,80
90915-YZZJ1	40	ÖLJYNSUODA TOYOTA	1E	1,00		12,10
90080-43037	40	TIIVISTE TOYOTA	10E	1,00		2,20
=====						
IO, 05/09 !!						

Töiden ohjeaika yhteensä: 2,00

Verollisena yhteensä: 298,00

53259-20030 X6

12499-5 X2 Jarru vaihto

12961-5 X1 Parveke oik

K E  
 ( ) Pyyhkijänkumit / Sulat vaihto  
 ( ) Lasinpesunesteen täyttö

K E  
 ( ) Polttimoiden vaihto  
 ( ) Jarrupalojen vaihto

Ilmoitus työn valmistumisesta: Puh \_\_\_ Txt \_\_\_ Ei tarpeen \_\_\_ Asiakas odottaa \_\_\_

Asiakkaan hyväksyntä ja sähköpostiosoite: \_\_\_\_\_  
 Asiakas haluaa palautteen työn valmistuttua

Työn tilaaja vastaa mahdollisesta uudesta autoverosta, jos auton osista on vaihdettu yli 50%

ALV rek.

Postiosoite  
 Meijorikatu 15  
 65100 VAASA

Puhelin  
 020 777 2104

Y-tunnus  
 2045431-7

Kuvio 3. Kopio työmääräyksestä.



### 3.2 Nykytilan kartoitus

Suurimmat ongelmat liittyvät työmääräyksen tietojen puutteellisuuteen. Työmääräyksessä saattaa olla vajavaiset tiedot asiakkaasta ja hänen yhteystiedoistaan. Myös viankuvaus ei välttämättä ole tarpeeksi tarkka. Työmääräyksessä saattaa lukea esimerkiksi: ”Outoa ääntä”. Tällöin mekaanikon on miltei mahdotonta tietää, minkälainen ääni on kyseessä, mistä päin autoa se tulee ja minkälaisissa tilanteissa se kuuluu. Toisaalta, jos mekaanikko ei kirjoita työmääräykseen tietoa tehdystä korjauksesta tai käytetyistä osista, työnjohtajan on mahdoton muuten tietää, mitä autolle on tehty. Lisäksi laskun sisältö on vaikea perustella asiakkaalle, jos siitä ei selviä tarkasti, minkälaisia korjaustoimenpiteitä autolle on tehty. Jos kaikkia käytettyjä varaosia ei huomata kirjata työmääräykselle, varastosaldo kyseisistä osista heittää. Pahimmassa tapauksessa osia seuraavan kerran tarvittaessa niitä ei löydy hyllystä, vaikka tietokoneen mukaan niitä vielä pitäisi olla. Puuttuvat osat tilataan ja asiakkaalle joudutaan varaamaan uusi aika korjaukselle. Usein toistuvat turhat käynnit korjaamalla osien puuttumisen vuoksi laskevat asiakastyytyväisyyttä. Edellä esitetyt ongelmat ovat ratkaistavissa, kun itse korjausprosessin aikaista tiedonkulkua kehitetään.

### 3.3 Informaation kulku ja välitysmenetelmät

Työnjohtaja on kirjoittanut vikakuvausten työmääräykseen Automaster-ohjelmaan sähköisesti asiakkaan selostuksen mukaisesti jo korjausaikaa varattaessa. Mahdolliset tarkentavan kuvauksen, jonka asiakas autoa luovutettaessa kertoo, työnjohtaja kirjoittaa tulostettuun työmääräykseen käsin kynällä. Lisäksi työmääräykseen olisi hyvä kirjoittaa mahdolliset aiemmat diagnoosit ja korjaukset kyseiseen vikaan liittyen. Tämä siitä syystä, että auton korjausta jatkaa eri mekaanikko kuin se, joka sitä oli alun perin tutkinut. Tällöin mekaanikko välttyy turhalta vianhaulta ja aikaa säästyy.

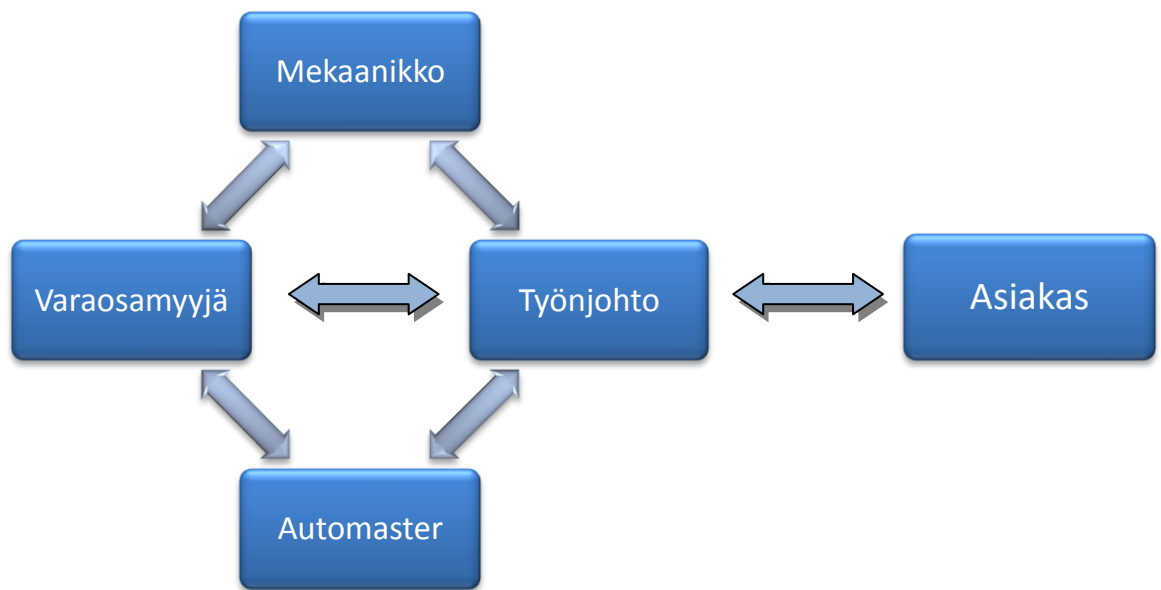
Korjauksen suoritettuaan mekaanikko kirjoittaa työmääräykseen käsin mahdollisimman tarkasti korjaustoimenpiteet, vaihdetut osat ja mahdollisesti tilattavat osat, jotta auto olisi täysin kunnossa. Tämän jälkeen mekaanikko vie työmääräyksen työnjohtajalle. Tässä tilanteessa mekaanikko voi suullisesti huomauttaa autosta

jotakin tai täsmentää jo kirjoitettua tekstiä. Erikseen kirjoituksille varattua aluetta työmääräyksessä ei ole, joten tekstin pituus ei voi olla kovin pitkä. Tämä rajoittaa huomattavasti kirjoitettavan tekstin laajuutta, mistä johtuen suullisesta tiedonvälityksestä tulee helpompi ja vaivattomampi keino. Työnjohtajan olisi kirjoitettava heti työmääräyksen sähköiseen muotoon Automasteriin ylös, mitä mekaanikko sanoi. Muuten on vaarana, että kerrottu informaatio unohtuu. Kun tietokoneelle työmääräykseen on kirjoitettu tehdyt korjaukset ja määräaikaishuollot, työnjohtajan on helppo katsoa myöhemmin auton historiatiedoista, mikä huolto on ajankohtainen, jos asiakas ei sitä itse tiedä.

Varaosamyyjät suorittavat eräajon työmääräyksistä Automasterin avulla. Työmääräyksiin työnjohtajat ovat kirjoittaneet, mitä osia autoon pitää tilata. Kun osat ovat menneet tilaukseen, varaosamyyjä kirjoittaa tilauspäivän ja tilaustyyppin työmääräyksen sähköiseen muotoon.

Varaosamyyjä kirjoittaa työmääräykseen uuden varusteltavan auton rengasmerkin, koon, vannetyypin ja sijainnin, josta ne löytyvät. Tällöin uusia autoja varustele-  
van mekaanikon on helpompi löytää autoon kuuluva rengasyhdistelmä. Kuviossa 5 informaation kulku korjausprosessissa on esitetty kaaviona. Taulukossa 1 sama asia on esitetty taulukossa matriisina.

Yrityksen johdon ja esimiesten eniten käyttämä tiedottamisen kanava on sähköposti. Sähköpostiviestillä lähetetään yleisluonnollisia ilmoitusasioita, kuten tietoja uuden työntekijän palkkaamisesta tai suuremmista yritysostoista. Usein sähköposteja lähetetään liian suurelle vastaanottajamäärälle eikä niiden kohdentamiseen oikeille henkilöille ole käytetty tarpeeksi aikaa. Tällöin turhaa sähköpostia tulee liikaa ja tärkeät postit hukkuvat turhien sekaan. Rinta-Joupin Autoliikkeestä löytyy yksi ilmoitustaulu. Se sijaitsee varaosahyllyn päädyssä heti korjaamolle menevän oven vieressä. Tämä on paikka, josta moni henkilökunnan jäsen kulkee ohi päivittäin. Ilmoitustaululle on ripustettu erilaisia tiedotteita. Taulu ei ole kovinkaan iso eikä siinä olevat tiedotteet ole kovin siistissä järjestyksessä. Usein taulussa on jo vanhentuneita ilmoituksia, joita ei ole heitetty pois. Pienemmät tiedotusasiat hoidetaan yleensä suullisesti esimerkiksi kahvitunnilla suurimman osan henkilökunnasta ollessa läsnä.



Kuvio 5. Informaation kulku korjaamoprosessissa kaaviona esitettynä.



Taulukko 1. Informaation kulku korjaamoprosessissa matriisina esitettynä.

	Mekaanikko	Työnjohto	Varaosa- myyjä	Automaster	Asiakas
Mekaanikko		Tiedot korjauksesta; mitä korjattu, millä osilla tai mitä osia olisi tilattava.	Mitä osia korjaukseen tarvitaan, esimerkiksi jarrupalat		
Työnjohto	Mitä autolle tulee tehdä ja vian kuvaus.		Mitä osia tilattava, kiireelliset kuluvan päivän osien hankkiminen.	Työmääräyksen puhtaaksikirjoittaminen, huoltopäivän varaaminen osan saavuttua.	Töiden läpikäynti, lupa lisäkorjauksiin, laskutus
Varaosa- myyjä	Esikeräyksen suorittaminen, renkaiden sijainti kausivaihtojen yhteydessä sekä uusien autojen varustelussa.	Tieto osien ollessa jälkitoimituksessa, osien saatavuus ja hinta-arvio.		Tilattujen osien saapumispäivä ja tilaustyyppi.	
Automaster		Auton huoltohistoria	Huoltopäivämäärä(esikeräys)		
Asiakas		Haluttu huolto ja vian kuvaus			

### 3.4 Työnjohtajien haastattelu

Työnjohtajat toivoivat mekaniikoilta enemmän tekstiä työmääräyksiin. He kaipaisivat tarkempia tietoja tehdyistä korjauksista, eikä vain pelkkää ”OK”-merkintää työrivin perässä, esimerkiksi luetuista vikakoodeista. Tällöin ei voida tietää, onko ne

esimerkiksi vain nollattu vai onko tutkittu tarkemmin, mistä vikakoodit johtuvat ja niin edelleen. Tavoitteena olisi, että auto tulisi kerralla kuntoon eikä asiakkaan tarvitse käydä korjaamolla montaa kertaa. Tämä voi toteutua, jos mekaanikko huomaa huoltoa tehdessään esimerkiksi jarrupalojen olevan loppu. Tällöin hänen tulisi mennä kysymään työnjohdolta lupaa palojen vaihtamiseen eikä vain ajaa autoa huollon valmistuttua parkkiin ja kirjoittaa työmääräykseen jarrupalojen olevan lopussa. Toisinaan kun auto ei valmistukaan saman päivän aikana valmiiksi, siitä ei tulla sanomaan työnjohtajalle kuin juuri ennen työajan loppumista. Tällöin työnjohtajalla ei ole aikaa ilmoittaa asiakkaalle ajoissa, että auto jää yön yli korjaamolle. Asiakas saattaa olla matkalla tai jo olla korjaamolla.

Varaosamyyjien on informoitava työnjohtoa saapumattomasta tilausosasta. Jos tieto tulee työnjohtajalle tarpeeksi ajoissa, hän voi sopia asiakkaan kanssa uuden korjausajan ennen kuin asiakas ehtii saapua autonsa kanssa paikalle turhaan.

### **3.5 Varaosamyyjien haastattelu**

Varaosamyyjät käyttävät paljon Automasteria ja selailevat työmääräyksiä pääosin sähköisessä muodossa. Tästä syystä on tärkeää, että työmääräyksen sähköiseen muotoon on kirjoitettu mitä osia pitää tilata. Ellei sitä ole selvästi kirjoitettu, varaosaa ei tiedetä muuten tilata. Lisäksi haastateltaessa nousi esille se, että työmääräykseen olisi kirjoitettava myös se, onko osa tilattava vai halutaanko siitä vain kustannusarvio. Joskus on vaikea tietää mitä kaikkia osia korjaukseen vaaditaan. Esimerkiksi jonkun tietyn osan uusimiseen joudutaan purkamaan muita osakokonaisuuksia, jolloin mahdollisia tiivisteitä osien välillä joudutaan uusimaan. Toisinaan osia jää lojumaan esikeräyshyllyyn. Niitä ei joko tarvitakaan korjauksessa tai kyseisen auton huoltopäivä muuttuu tai peruuntuu jostain syystä. Näissä tilanteissa varaosamyyjä joutuu selvittämään, miksi osa on jäänyt hyllyyn ja mistä se on peräisin.

### 3.6 Mekaanikkojen haastattelu

Mekaanikkoja haastateltaessa työmääräys nousi usein aiheeksi. Jos työmääräyksessä on puutteellisesti tietoa tai se on epäselvä, mekaanikolta kuluu turhaa aikaa selvittää mitä työmääräyksen mukaan todellisuudessa autolle kuuluu tehdä. Mekaanikko joutuu palaamaan työnjohtoon ja kysymään työmääräyksen tehneeltä työnjohtajalta tarkentavia kysymyksiä. Niin sanotussa työrivissäkin on toisinaan puutteita. Työrivistä ei aina selviä tehtävää työtä, vaan joskus sen tilalla on pelkästään vaihdettavan osan varaosanumero. Tällöin on vaikea varmasti tietää, mitä autolle kuuluu tehdä. Normaalin huollon ollessa kyseessä työmääräykseen pystyy hakemaan Automasterin kautta kyseisen huollon valmiin huoltopaketin. Huoltopaketti sisältää varaosarivejä, joihin kuuluu muun muassa öljy, öljynsuodatin, öljypropun tiiviste ja mahdollisia muita varaosia huollosta riippuen. Mekaanikkojen mukaan kuitenkin näissä huoltopaketeissa on vääriä osia. Esimerkiksi huoltopaketti voi sisältää sellaisen öljynsuodattimen, joka ei sovi huollossa olevaan autoon. Tällöin mekaanikko joutuu palauttamaan öljynsuodattimen takaisin hyllyyn ja etsimään itse oikean suodattimen tilalle ja kirjoittamaan sen varaosanumeron työmääräykseen. Sama ongelma esiintyy öljymäärässä. Lisättävän öljyn määrä ei usein pidä paikkaansa, vaan mekaanikko joutuu useasti öljyä lisätessään katsomaan öljytikusta oikean määrän ja varmistamaan, ettei öljyä mene moottoriin liikaa tai liian vähän.

Viankuvauksesta mekaanikot toivoivat mahdollisimman tarkkaa selostusta. Siitä olisi selvittävä, minkälaisessa tilanteessa esimerkiksi jokin vieras ääni kuuluu, mistäpäin autoa se tulee ja minkälainen ääni on kyseessä. Tarkka viankuvaus helpottaa mekaanikon toimintaa huomattavasti. Joskus korjaukseen tarvittava osa on ollut väärä tai joitakin osia on puuttunut kokonaan. Lisäksi korjaukseen tarvittavaa aikaa on varattu joko liikaa tai liian vähän.

## 4 TULOKSET

### 4.1 Kehitysehdotukset työnjohdolle

**Työmääräyksen selkeys** edistää kaikkien kolmen ammattiryhmän työntehokkuutta eli työrivien on hyvä olla eriteltynä selvästi. Jos autolle on tehty uusi työmääräys, vanhan voi liittää liitteeksi uuden mukaan, jolloin selviää aiemmin tehdyt diagnoosit ja mahdolliset korjaukset. Tämän edellytys kuitenkin on, että edelliset korjaukset ja havainnot on kirjoitettu mahdollisimman tarkasti työmääräykseen. Jos kuitenkin joudutaan käyttämään vanhaa työmääräystä, silloin **työrivien perään olisi hyvä kirjoittaa, milloin kyseinen työ on suoritettu**. Tällöin mekaanikko tietää, mitä autolle on jo ennestään tehty ja samoja töitä ei tehdä kahta kertaa.

**Auto olisi hyvä antaa korjattavaksi uusintakäynnillä aina samalle mekaanikolle**, joka on autoa tutkinut ja korjannut aikaisemminkin. Näin mekaanikko pysyisi ajan tasalla, mitä hän on jo tutkinut ja korjannut autosta.

Koska varaosamyyjät selailevat työmääräyksiä sähköisessä muodossa, **tilattava osa on kirjoitettava selvästi työmääräykseen**. Lisäksi siihen olisi kirjoitettava, onko osa tilattava vai halutaanko siitä pelkästään hinta-arvio.

Automasterin kautta tulevat huoltopaketit ovat muokattavissa manuaalisesti. Niiden muokkaamiseen kuluu aikaa, jota työnjohdolla ja varaosamyyjille on valitettavasti rajallisesti käytössä. Niiden muokkaamiseen olisi hyvä varata esimerkiksi yhden työmiehen työpäivä, jotta kaikki paketit tulisivat oikeiksi. Yhden työpäivän uhraaminen tulisi kuitenkin nopeasti takaisin siinä ajassa, mitä kuluu mekaanikon palauttaessa ja etsiessä oikeat huolto-osat hyllystä.

Jos työnjohtaja on epävarma korjaukseen varattavasta ajasta, **hänen tulisi varmistaa asia mekaanikolta**. Tällöin vältetään liian tiukalta tai liian väljältä aikataululta. Töiden jäsentelyssä kannattaa pyrkiä huomioimaan, **ettei varattaisi montaa isoa korjausta samalle päivälle**. Esimerkiksi kytkimen tai vaihdelaatikon korjauksiin tarvittavia tunkkeja on korjaamalla rajoitettu määrä. Jos tällaisia korjauksia on päivän aikana monta, tunkit ja työkalut eivät riitä kaikille. Näitä korjauksia kannattaa siis pyrkiä jakamaan eri päiville. Käytännössä kuitenkin tämänkaltainen jäsen-

tely on haastava toteuttaa, koska korjausaikaa varatessa Automasteriin ei ole mahdollista nähdä, mitä muita töitä kyseiselle päivälle on jo varattu. Järjestelmä näyttää pelkästään vapaan ajan ja mekaanikon.

Ajanvarausta suoritettaessa voisi **huomioida enemmän, mille mekaanikolle työtä varaa**. Joitakin tiettyjä töitä voisi varata vain muutamille mekaniikoille, jolloin työn tekemisestä tulee rutiininomaista ja tehokasta. Tällaisia töitä ovat esimerkiksi takaisinkutsukampanjat, joissa työvaiheet noudattavat käytännössä samaa kaavaa autosta riippumatta.

## 4.2 Kehitysehdotukset varaosamyyjille

Varaosamyyjän tehtyä varaosatilauksen **hänen tulisi kirjoittaa työmääräyksen sähköiseen muotoon tilauspäivä ja tilaustyyppi**. Tilaustyyppistä selviää, monenko arkipäivän kuluttua osan pitäisi olla saapunut. Kun kaikki tiedot kirjoitetaan työmääräyksen sähköiseen muotoon koneelle, kuka vain, joka ei aiemmin ole kyseisen auton korjausprosessissa ollut mukana, tietää mitä autolle on tehty ja mitä osia tilattu.

Jokaiselle Automasteria käyttävälle on annettu omat tunnukset ja myyjänumero, jonka avulla järjestelmään kirjaudutaan. Kun **käytetään omia tunnuksia ja toimitaan omalla nimellä**, epäselvissä tapauksissa esimerkiksi työrivin tai varaosan lisääjä selviää helposti ja tällöin häneltä voi mennä kysymään lisäinformaatiota.

Jos tilattavista osista ei olla aivan varmoja, selvennystä kannattaa käydä pyytämässä esimerkiksi mekaanikolta. Tällöin varmistuttaisiin, että korjauksiin tarvittavat varaosat olisivat oikeita eikä asiakkaan tarvitse tulla uusintakäynnille varaosien puuttumisen tai väärän osan vuoksi.

## 4.3 Kehitysehdotukset mekaniikoille

Mekaanikon kirjoittaessa työmääräykseen korjausta koskevia lisähuomautuksia **pelkkiä "OK"-merkintöjä työrivien perässä tulisi välttää epäselvyyksien vuoksi**. Merkinnän tilalle voi kirjoittaa esimerkiksi tehdyn diagnoosin tai korjauk-

sen. Kun työt on selvästi eritelty, työnjohdon on helppo perustella loppusumma asiakkaalle laskutuksen yhteydessä. Työn vastaanottaneelta **työnjohtajalta voi mennä kysymään lisätietoja, jos itse työmääräyksessä on puutteellisia tietoja työhön liittyen**. Näin vältetään epäselvyydet ja työ sujuu tehokkaammin. Mekaanikkojen on hyvä **ilmoittaa työnjohdolle** hyvissä ajoin **mahdollisista muutoksista korjauksen liittyen**. Tällaisia tapauksia ovat esimerkiksi ne, kun autoa ei ehditäkään korjata valmiiksi varatussa ajassa ja auton joutuu jättämään yön yli korjaamolle. Tällöin työnjohto ehtii ilmoittamaan asiasta asiakkaalle riittävän nopeasti.

**Loppuvista hyllyvaraosista ja nesteistä tulisi informoida varaosamyyjiä**, jotta he tietäisivät tilata tuotetta lisää, ennen kuin se pääsee kokonaan loppumaan. Jos auton korjaukseen ei tarvita kaikkia tilattuja osia, ne olisi palautettava suoraan varaosamyyjälle eikä jätettävä esikeräyslaatikkoon. Varaosamyyjän aikaa säästyy, kun hänen ei tarvitse tutkia osan alkuperää ja minkä takia se on jäänyt laatikkoon käyttämättömänä.

## 5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tiedonkulkuun, tiedon välittämiseen ja kommunikaatio-ongelmiin voi varmasti törmätä miltei jokaisessa yrityksessä. Missään nämä eivät suju täysin ongelmitta vaan aina on parantamisen varaa. Tämä opinnäytetyö on tehty pelkästään Rinta-Joupin Autoliikkeen Vaasan toimipisteelle, mutta sitä voi mielestäni soveltaa myös muihinkin autokorjaamoihin, joissa on vastaavanlainen korjausprosessi.

Esitetyt kehitysehdotukset on kehitetty tehdyissä haastatteluissa esiin nostetuista ongelmakohdista. Osa ehdotuksista on vaikea toteuttaa käytännössä esimerkiksi käytettävien ohjelmistojen ominaisuuksien takia, kuten esimerkiksi ajanvarausta suoritettaessa ei pysty näkemään, mitä muita korjauksia kyseiselle päivälle on jo varattu. Jokaisen työntekijän omasta ammattiryhmästään tulisi opiskella ja omaksumaan esitetyt kehitysehdotukset ja jatkossa noudattaa niitä. Lista kehitysehdotuksista annetaan yleiseen levitykseen korjaamon sisällä, jolloin jokaisella on tiedot toimintansa kehittämiseen. Korjaamon ylin esimies voi ottaa esimerkiksi seuraavassa korjaamopalaverissa esille kehitysehdotukset ja tiedustella henkilökunnalta ehdotusten toimivuudesta ja mahdollisesti niiden jatkojalostamismahdollisuuksista. Jos kehitettäviä asioita tulee esiin, ne voi tällöin lisätä listaan kyseessä olevan ammattiryhmän alle.

Korjaamoprosessin aikaisen tiedonkulun ongelmilla ja katkoksilla on laajat seuraukset. Pahimmassa tapauksessa joitakin autolle tarkoitettuja korjauksia jää tekemättä tai vastaavasti laskuttamatta. Huono tiedonkulku korjaamoprosessissa vaikuttaa näin ollen korjaamotehoon ja sitä kautta tulokseen ja myös asiakastyytyvyyteen. Jotta tiedonkulku paranisi, tehtyjä muutoksia tulee kaikkien noudattaa ja tehtyjä muutoksia tulisi myös seurata ja mahdollisesti myös tarvittaessa jatkojalostaa. Kun korjaamoprosessin aikainen tiedonkulku on sujuvaa, työn tekeminenkin on mielekkäämpää ja tehokkaampaa.

## LÄHTEET

Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Lilius, A-L. 2011. Koko kansan autokauppa Rinta-Jouppi. Porvoo: Rinta-Joupin Autoliike Oy.

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä Oy.

Siukosaari, A. 2002. Yhteisöviestinnän opas. Helsinki: Tietosanoma Oy.